



CITTÀ DI
CASALE MONFERRATO

CARTA DEI SERVIZI

Ufficio Relazioni con il Pubblico

PREMESSE

*Cos'è la Carta dei Servizi
Cenni normativi e istituzionali
Caratteristiche
Principi fondamentali*

SERVIZI AL CITTADINO

*Presentazione generale del servizio
Recapiti, orari e modalità di accesso
Servizi offerti e tempistica di erogazione
Standard della qualità del servizio
Altre informazioni utili*

PREMESSE

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento mediante il quale il Comune di Casale Monferrato fornisce ai propri utenti informazioni di vario tipo sui servizi erogati, anche allo scopo di facilitare la fruizione degli stessi.

L'obiettivo è, pertanto, quello di favorire il rapporto diretto con l'utenza, per informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e il loro utilizzo. In tal senso, la Carta di qualità dei servizi regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi utenti, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi dell'Urp – Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Comune di Casale Monferrato intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

Cenni normativi e istituzionali

La Legge n. 150/2000 ha disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni, prevedendo in particolare per gli Urp i seguenti compiti:

- a) garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni;
- b) agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amministrazioni medesime;
- c) promuovere l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche;
- d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;

e) garantire la reciproca informazione fra l'ufficio per le relazioni con il pubblico e le altre strutture operanti nell'amministrazione, nonché fra gli uffici per le relazioni con il pubblico delle varie amministrazioni.

Caratteristiche

La presente Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui intervengono significative variazioni a quanto indicato.

La Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Casale Monferrato nella sezione Amministrazione Trasparente / Servizi erogati.

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei servizi, l'URP del Comune di Casale Monferrato, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni dell'utenza, si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi e l'accesso ad essi si conformano al principio di eguaglianza nel rispetto dei diritti degli utenti, con regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

Imparzialità

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Casale Monferrato eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

L'erogazione dei servizi avviene con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso si verificasse, per cause impreviste, una interruzione dei servizi o un funzionamento irregolare, è prevista l'adozione di misure volte a limitare al minimo i disagi all'utenza.

Partecipazione

L'URP del Comune di Casale Monferrato s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

L'URP del Comune di Casale Monferrato pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire il massimo grado di efficienza ed efficacia, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

L'URP del Comune di Casale Monferrato assicura il proprio impegno e disponibilità per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione.

Informazione

L'URP del Comune di Casale Monferrato considera di fondamentale importanza che l'informazione sia tempestiva ed efficace, per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti, ai quali viene garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

SERVIZI AL CITTADINO

Presentazione generale

Nel Comune di Casale Monferrato, attualmente, l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico o URP, fa parte del Settore Gestione Urbana e Territoriale.

Attivo dal 1997, è un servizio di relazione e contatto con il cittadino che riconosce e valorizza il diritto di tutti gli utenti all'informazione, all'ascolto, alla risposta.

L'attività dell'Ufficio è volta alla trasparenza amministrativa, all'attenzione verso la qualità dei servizi resi e al rapporto istituzioni-cittadini.

La legge 7 giugno 2000, n. 150, in materia di comunicazione e informazione pubblica, ha portato a compimento l'evoluzione normativa avviata con le riforme degli anni '90, individuando l'URP quale struttura dedicata alle attività di comunicazione, assegnandogli nuove funzioni, ampliandone il ruolo e i compiti e prevedendo specifiche professionalità per il personale.

L'URP nasce quindi per facilitare, migliorare ed estendere l'accesso ai servizi da parte dei cittadini e ci si può quindi rivolgere per innumerevoli servizi tra i quali per esempio, avere informazioni su procedure, provvedimenti adottati o eventi, per chiedere copia di un atto o per segnalare un disservizio.

L'attività dell'URP si articola essenzialmente in due ambiti: il *front office*, che è lo sportello per il contatto diretto con l'utenza, ed il *back office*, che si occupa delle richieste telefoniche, della posta e delle attività di raccolta, aggiornamento e implementazione delle informazioni nonché della gestione interna che prevede la predisposizione di determinazioni, deliberazioni, liquidazioni, aspetti contabili.

Le principali aree di erogazione sono:

- comunicazioni di pubblica utilità e attività d'interscambio comunicativo con tutte le unità organizzative del Comune di Casale Monferrato;

– SpidPoint (verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello Spid) e relativa assistenza all'uso dello Spid per accedere ai siti della P.A.;

offerta di informazione su servizi e procedimenti amministrativi del Comune di Casale Monferrato: raccolta, catalogazione e divulgazione di informazioni su:

- orari, ubicazione e servizi degli uffici del Comune di Casale e municipalizzate
- pratiche, servizi e attività degli uffici comunali
- agevolazioni e contributi di vario genere
- iniziative culturali e del tempo libero (spettacoli, eventi, manifestazioni, rassegne, mostre...) nel territorio casalese
- indirizzi delle associazioni operanti negli ambiti del volontariato, cultura, ambiente, sport e valorizzazione del territorio

– accoglienza delle richieste di ascolto dei bisogni espressi dai cittadini, dei suggerimenti e delle segnalazioni;

– assistenza compilazioni modulistica comunale;

– consegna di documenti personali;

– servizio di centralino;

– indagini di customer satisfaction sulla qualità percepita dei servizi comunali (es. Biblioteca civica, URP), nell'ottica del miglioramento dei servizi stessi.

Attività di back office	Attività di front office
<p>Raccolta notizie per renderle fruibili al cittadino</p> <p>Risposta alle richieste di informazioni pervenute via telefono, posta, posta elettronica, pec</p> <p>Attività di centralino: smistamento chiamate interne ed esterne;</p> <p>Informazioni di primo livello</p> <p>Pronto Sindaco</p> <p>Predisposizione atti amministrativi</p> <p>Attività contabili</p>	<p>Informazioni dirette al cittadino</p> <p>Informazioni ad utenti interni</p> <p>Punto cliente di servizio INPS</p> <p>Punto cliente Cosmo per il ritiro sacchetti rifiuti organici</p> <p>Consegna modulistica, regolamenti, bandi, fotocopie</p> <p>Prenotazione passaporti</p> <p>Attestazione di idoneità alloggiativa</p> <p>Autenticazione copie e firme</p> <p>Attestazione zone non metanizzate</p> <p>SPIDPOINT</p> <p>Risposte di segnalazioni e richieste telefoniche</p>
Attività comuni a back office e front office	
URP risponde – numero verde – Pronto Sindaco	

Raccolta e gestione di segnalazioni,
reclami, suggerimenti e inoltro agli uffici
con riscontro al cittadino dell'attività svolta

Indagini di customer satisfaction sulla
qualità percepita dei servizi comunali

Recapiti, orari e modalità di accesso

La sede dell'URP è al piano terra di via Mameli, 21 – Casale Monferrato
telefono 0142 444339 0142 444349
numero verde per segnalazioni 800 516166
e-mail: urp@comune.casale-monferrato.al.it
urp@pec.comune.casale-monferrato.al.it

I cittadini hanno libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13
martedì anche dalle ore 14 alle ore 17

Le linee telefoniche sono tutte sempre attive dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e martedì
anche dalle 14.00 alle 17.30

Servizi offerti e tempistica di erogazione

Di seguito si fornisce una sintesi dei principali servizi forniti dall'URP, delle loro caratteristiche
e dei tempi massimi entro i quali l'Ufficio s'impegna a concludere il procedimento.

Servizio	Tipologia e caratteristiche de servizio svolto	Standard e termine di conclusione procedimento
URP risponde	Risponde alle richieste d'informazioni	Ricezione telefonica immediata, o via e-mail secondo l'ordine di arrivo/ricezione
Consegna documenti personali	Consegna documenti personali rilasciati dagli uffici competenti	A vista allo sportello
Gestione segnalazioni, reclami e suggerimenti	Riceve segnalazioni, suggerimenti e reclami su disservizi riscontrati dai cittadini, sia telefonici sia via e-mail che attraverso il servizio Pronto Sindaco o esposti allo sportello	Tempestiva risposta con inoltro agli uffici competenti della segnalazione ricevuta
Consegna modulistica	Provvede alla consegna di modulistica, inviti e informative su servizi, attività ed eventi, proposti o forniti da altre Unità organizzative del Comune di Casale Monferrato	A vista allo sportello

Centralino	L'URP si occupa anche di rispondere e smistare le telefonate agli uffici competenti. Su richiesta, fornisce informazioni di primo livello quali sedi e orari degli uffici e sui servizi erogati dagli stessi	Risposta immediata
Raccolta firme	Raccoglie le firme dei cittadini per proposte di legge di iniziativa popolare e per richieste di referendum nei casi in cui non sia disponibile l'ufficio Elettorale	A vista allo sportello
SPID Point	La Città di Casale Monferrato, attraverso l'Urp, è accreditato quale Rao (Registration Authority Officer), cioè soggetto incaricato alla verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello Spid.	A vista allo sportello
Punto Cliente INPS	Rilascio CU, ObisM, cedolini (pagamento prestazioni), estratti contributivi	A vista allo sportello
Servizio prenotazione Passaporti	Prenotazione online appuntamenti per il rilascio di passaporto	A vista allo sportello / telefonicamente
Punto Cosmo	Rilascio annuale sacchetti rifiuti organici ai cittadini con almeno 65 anni e ai disabili	A vista allo sportello
Attestazione Zone non Metanizzate	Su richiesta, fornisce l'attestazione utile a richiedere le agevolazioni previste per le zone non metanizzate del Comune di Casale Monferrato	La domanda è protocollata e inviata all'ufficio Urbanistica. Nel termine di legge (30 gg.) viene rilasciato l'attestazione
Autenticazione	Servizio di autenticazione firma o copia	A vista allo sportello
Attestazione di idoneità alloggiativa per pratiche di ricongiungimento familiare	Su richiesta, fornisce l'attestazione di idoneità alloggiativa per il cittadino straniero che voglia effettuare il ricongiungimento familiare	La domanda è protocollata e inviata all'ufficio Polizia Locale, che deve provvedere al sopralluogo e trasmissione del verbale. Nel termine di legge (30 gg.) viene rilasciato l'attestazione

Standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati gli standard, cioè i livelli minimi di qualità che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Casale Monferrato s'impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi:

Caratteristiche del servizio	Qualità attesa	Standard
Cortesia (capacità di ascolto empatico)	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio improntato alla cortesia e disponibilità all'ascolto	Valutazione della soddisfazione dell'utenza al termine dell'erogazione del servizio
Personalizzazione del servizio	Presenza di operatori in grado di fornire un servizio personalizzato	Valutazione della soddisfazione dell'utenza al termine dell'erogazione del servizio
Riservatezza (capacità di ispirare sicurezza)	Ambiente confortevole e sufficientemente discreto	Distanza fra le postazioni di almeno un metro

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono state avviate dall'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Monitoraggio rispetto all'aggiornamento dei dati, relativi agli uffici e servizi erogati, presenti nel sito internet comunale.

2) Supporto alle iniziative di digitalizzazione e innovazione dell'ente tramite aiuto pratico ai cittadini non nativi digitali o comunque in situazione di debolezza con l'obiettivo di garantire equità e rispettare il diritto universale di accesso ai servizi.

Valutazione dei risultati

Annualmente si elabora una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi, che riporti le eventuali anomalie riscontrate nell'erogazione dei servizi e le azioni correttive intraprese.

La Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta di qualità dei servizi è pubblicata sul sito del Comune di Casale Monferrato.